



MEUSBURGER

Wissen besser integrieren



Unternehmen: Meusburger Georg GmbH & Co KG

Hauptsitz: Wolfurt (Österreich)

Branche: Werkzeug-, Formen- und Maschinenbau

Produkte: Normalien sowie Produkte für den Werkstattbedarf

Gegründet: 1964

Mitarbeiter (2015): 1000

Internet: www.meusburger.com

DAS UNTERNEHMEN

Die Meusburger Georg GmbH & Co KG mit Firmensitz in Wolfurt, Österreich ist Marktführer im Bereich hochpräziser Normalien. Mehr als 14.000 Kunden weltweit nutzen die Vorteile der Standardisierung und profitieren von der über 50-jährigen Erfahrung in der Bearbeitung von Stahl. Ein umfangreiches Normalienprogramm, kombiniert mit hochwertigen Produkten für den Werkstattbedarf, macht Meusburger zum zuverlässigen Partner für den Werkzeug-, Formen- und Maschinenbau.

Wissensmanagement ist neben der Standardisierung ein bedeutender Teil ihrer Unternehmenskultur, denn Meusburger erfasst, verteilt und nutzt das Wissen nicht nur, sondern entwickelt die Wissensbasis ständig weiter.

WIR EIGNEN UNS SCHON HEUTE DAS WISSEN AN,
DAS WIR IN ZUKUNFT BRAUCHEN.

AUSGANGSSITUATION UND ZIELE: WIE ALLES BEGANN ...



Die Geschichte des Wissensmanagements bei Meusburger begann vor mehr als 20 Jahren bei einem der täglichen Betriebsrundgänge des Firmengründers Georg Meusburger. An einigen Maschinen fielen diesem verschiedene handschriftliche Notizen auf, welche die Mitarbeiter sich zur Nutzung der Maschine, zur Erledigung ihrer Aufgaben oder zur Kontaktaufnahme von Ansprechpartnern gemacht hatten. Herr Meusburger erkannte den potentiellen Wert dieser Aufzeichnungen. Er nahm diese im Einverständnis der entsprechenden Mitarbeiter mit, um sie zu digitalisieren und mit einem Titel und einer Dokumentennummer zu versehen. Anschließend bekamen die Mitarbeiter diese neuen Dokumente zur Korrektur ausgehändigt, bevor sie dann allen Mitarbeitern in Info-Ordern zur Verfügung gestellt wurden.

DAMALS BETRIEBEN WIR EINE ERSTE, INTUITIVE FORM DES WISSENSMANAGEMENTS, OHNE ES ZU WISSEN

Meusburger setzt den so entstandenen Wissensmanagementprozess seither im eigenen Unternehmen um. Die gesammelten Erfahrungen und praktischen Anwendungshilfen gibt Guntram Meusburger, Sohn des Firmengründers und geschäftsführender Gesellschafter, in seinem Buch „Wissensmanagement für Entscheider“ an andere Unternehmen weiter.

DIE KLEINSTE EINHEIT: WISSENSDOKUMENTE (WIDOKS)

Die aus der Arbeitspraxis der Mitarbeiter entstandenen Wissensdokumente sind bis heute das Herzstück des Wissensmanagements bei Meusburger und aus dem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Im Sinne der Standardisierung und der Benutzerfreundlichkeit unterliegen sie klaren Kriterien und Regeln, werden durch Visualisierungen unterstützt und haben ein einheitliches Aussehen.

Wissensdokumente werden erstellt, wenn sich die Nachfragen zu einem Thema oder einem Problem wiederholen, wenn mehrere Personen sich mit einer Thematik auseinandersetzen oder wenn sich der Inhalt auf die Kernkompetenz des Unternehmens bezieht. Das erfasste Wissen dient dabei immer einem erweiterten Nutzerkreis und der Entflechtung der Komplexität.

DER EFFIZIENTE UND EFFEKTIVE UMGANG MIT DER RESSOURCE WISSEN WAR UND IST EIN ENTSCHEIDENDER FAKTOR FÜR DEN WIRTSCHAFTLICHEN ERFOLG EINES UNTERNEHMENS WIE MEUSBURGER – GERADE IN ZEITEN STARKER EXPANSION

Die sogenannten WiDoks werden von allen Abteilungen genutzt und haben unterschiedlichste Inhalte. Arbeitsanweisungen, Bedienungsanleitungen, Dokumentationen, Prozessdarstellungen, Unternehmenskennzahlen, Checklisten, Evaluierungen und Bestelllisten – um nur einige der zahlreichen Arten zu nennen.

Doch es gibt auch Argumente gegen die Erstellung von WiDoks. Vor allem wenn der Verwaltungsaufwand den Nutzen übersteigt oder das festgehaltene Wissen nur von einmaliger Bedeutung ist, entscheidet man sich bei Meusburger gegen die Dokumentation. Mit dieser Aufwand/Nutzen-Abwägung schafft Meusburger eine Regelung, um die Menge an Wissensdokumenten zu kontrollieren.

Qualitätssicherung durch Standardisierung und Freigabeprozesse



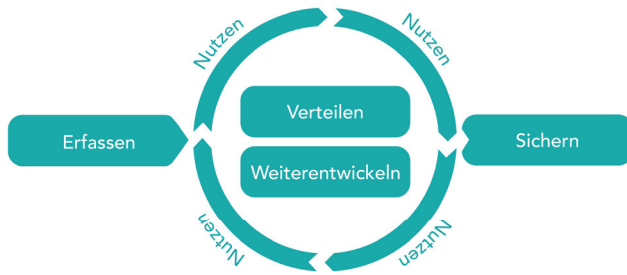
Feste Metadaten in allen WiDoks

Hervorragend ist auch das Corporate Design der WiDoks. Neben einem aussagekräftigen Titel werden alle WiDoks mit einer einmaligen Dokumentennummer, dem Datum der letzten Bearbeitung, einer Versionsnummer und der Seitenanzahl versehen. Darüber hinaus hat jedes Dokument einen Inhaltsverantwortlichen – der bei Fragen von den Nutzern kontaktiert werden kann.

Die Freigabe ist ein weiterer wichtiger Mechanismus zur qualitativen Überprüfung und Verifizierung der WiDoks.

Nur freigegebene Dokumente werden in der Wissensdatenbank von Meusburger veröffentlicht. Generell gilt: je mehr Personen am Freigabeprozess beteiligt sind, desto länger dauert die Freigabe, aber desto höher wird auch die Qualität ausfallen. Deshalb wird der Freigabeprozess bei Meusburger situationsbedingt definiert. Grundsätzlich ist der Autor eines WiDoks aber immer Experte auf einem Gebiet und somit als Inhaltsverantwortlicher für die Qualität, die Richtigkeit und die Aktualität der Inhalte verantwortlich.

DER WISSENSMANAGEMENT PROZESS



Um den Lebenszyklus ihrer zentralen Wissensmanagement-Elemente – den WiDoks – zu beschreiben, hat Meusburger einen eigenen Prozess entwickelt, der auf den „Kernprozessen des Wissensmanagements“ nach Probst, Raub und Romhardt basiert. Sie nennen ihn Wissen besser integrieren – kurz: WBI-Prozess. Die wichtigen Prozessschritte sind dabei das Erfassen, Verteilen, Nutzen, Weiterentwickeln und Sichern von Wissen (mit Hilfe von Wissensdokumenten).

Wird beispielsweise erstmals ein Messeauftritt geplant, so setzt sich das Projektteam zusammen und bespricht alle notwendigen Punkte, die vorab abgeklärt und organisiert werden müssen. Diese Punkte werden in einer Checkliste erfasst und ins Intranet eingestellt, damit sie für alle Projektmitglieder verfügbar sind. Damit alle involvierten Personen über das neue Dokument informiert sind, teilt der Inhaltsverantwortliche ihnen die Aufgabe Lesen zu und verteilt das Dokument so via Link in einer Mailbenachrichtigung.

DIE VERTEILUNG DES ERFASSTEN WISSENS AN EINEN DEFINIERTEN BENUTZERKREIS IST DER STARTIMPULS FÜR DIE WEITERENTWICKLUNG VON WISSEN.

Die anderen Projektmitglieder lesen das WiDok daraufhin und geben dem Inhaltsverantwortlichen Feedback dazu. In den Monaten vor dem Messeauftritt gibt es weitere Arbeitsgespräche und das bestehende Wissensdokument wird ergänzt und somit weiterentwickelt – es kommt Leben in das WiDok. Steht die Messe vor der Türe, kann die Checkliste genutzt und die Messe anhand der erfassten Punkte abgewickelt werden. Nach dem Event reflektiert das gesamte Projektteam die Vorbereitung und Durchführung des Projekts und sammelt Ideen zur Verbesserung der Checkliste. Die entstehenden Erweiterungen werden vom Inhaltsverantwortlichen in sein Wissensdokument übernommen und wieder aktiv mit der Aufgabe Lesen an alle Beteiligten gesendet. Somit sind alle informiert, was bei der nächsten Messe beachtet werden sollte – das WiDok wurde erneut weiterentwickelt. Das im WiDoks erfasste Wissen ist im Dokument gesichert und kann nicht mehr verloren gehen. Wenn das Dokument ergänzt wird, entwickelt sich das Wissen und bringt das Unternehmen so Schritt für Schritt weiter.

DAS ZIEL VON WBI IST ES, DAS UNTERNEHMENSWISSEN DEN MITARBEITERN SO ZUGÄNGLICH ZU MACHEN, DASS SIE ES FÜR DIE ERFOLGREICHE BEWÄLTIGUNG IHRER AUFGABEN NUTZEN KÖNNEN.

DIE WISSENSDATENBANK

Das Bild zeigt die Benutzeroberfläche der Meusburger Wissensdatenbank. Oben ist das Meusburger-Logo und eine Navigationsleiste mit 'Wissen', 'Teams', 'Projekte', 'Aufgaben', 'Newsfeed', 'OneDrive' und 'Websites' zu sehen. Die Hauptüberschrift lautet 'Willkommen in der Wissensdatenbank'. Links sind verschiedene Dokumentkategorien aufgelistet, darunter 'WISSENSDOKUMENTE', 'SICHERHEITSDOKUMENTE' und 'MEUSBURGER WIKI'. In der Mitte befindet sich eine Suchleiste und eine Einführungstexte. Rechts ist ein 'Dokument-Cockpit' mit einer Liste von Aufgaben und Statusanzeigen zu sehen.

Unverzichtbar für ihren Wissensmanagement-Prozess ist das Meusburger-Intranet mit integrierter Wissensdatenbank. Wöchentlich treffen sich die Intranet-Verantwortlichen, um dessen Weiterentwicklung voranzutreiben. Technisch basiert die Plattform auf MS Sharepoint und wird durch eigene Programmierer auf die Bedürfnisse von Meusburger angepasst. Besonders sind die verschiedenen, an den unterschiedlichen Benutzergruppen orientierten, Darstellungsformen. Denn jüngere, an informationstechnische Systeme gewöhnte User nutzen gerne andere Benutzeroberflächen als ältere Mitarbeiter. Daher bietet das Meusburger Intranet verschiedene Methoden und Wege an, um die jeweiligen Benutzergruppen optimal zum benötigten Wissen zu führen. Die Produktionsmitarbeiter haben darüber hinaus eine personalisierte Startseite mit einer Liste an relevanten WiDoks für deren jeweilige Maschine.

„Wer sucht der findet“ – wenn die Informationen sinnig hinterlegt sind

Das Glanzstück der Wissensdatenbank ist die gute Suchfunktion. Mittels einer Volltextsuche werden zuerst WiDoks mit dem gesuchten Begriff im Titel angezeigt – danach auch diejenigen Dokumente, bei denen der Suchbegriff im Inhalt vorkommt. Dabei lernt die Suche mit: sie merkt sich beispielsweise, welche WiDoks bei welchem Suchbegriff präferiert geöffnet wurden und schlägt diese zuerst vor. Die Suche wird unterstützt durch sogenannte Schlüsselwörter (Tags), die der jeweilige Inhaltsverantwortliche für sein WiDok hinterlegt um den Usern die Auffindbarkeit zu erleichtern. Es besteht zudem die Möglichkeit, Übersetzungen und Synonyme für diese Schlüsselwörter anzulegen, damit trotz anderem Vokabular die relevanten Inhalte gefunden werden. Um Suchergebnisse einzugrenzen, können die Suchergebnisse durch das Filtern nach Dokumententyp, Inhaltsverantwortlichem und anderen Kriterien weiter präzisiert werden.

The screenshot shows the Meusburger search interface. At the top, there are navigation links for 'Alles', 'Wissensdokumente', 'Personen', 'Aufgaben', and 'Unterhaltungen'. A search bar contains the term 'Werbemittel'. Below the search bar, there are filters for 'Ergebnistyp' (Excel, PDF, PowerPoint, Word), 'Sprache' (Deutsch, Englisch), and 'Verantwortlich (IV)' (Weismann Sabine, Sutter Andreas). The search results are listed with document IDs, titles, authors, and dates. For example, the first result is '04418 Werbemittel und Verkaufsunterlagen_Sales Documents' by KOJA | Kofler Janet (1225) | 04.03.2016. Other results include '01688 Werbemittelversand', '00625 Verbrauch Werbemittel', and '08128 Verkaufsunterlagen - Werbemittel vom AD retour'.

NUTZEN UND AUSBLICK

Die Wissensdokumente von Meusburger sind ein hervorragendes Beispiel, wenn es um die Dokumentation von Wissen und Erfahrungen geht. Mithilfe von standardisierten Vorlagen und Prozessen liefert Meusburger eine praktikable Idee, wie Wissen sinnvoll erfasst und verteilt werden kann. Dass die Vorgehensweise des Wissensmanagement aus dem Arbeitsalltag der Mitarbeiter heraus entstanden ist, bewirkt heute die Praktikabilität der Methodik sowie die Akzeptanz der Mitarbeiter.

Besonders interessant: Vor dem Hintergrund der Evaluierung ihres Wissensmanagement-Prozesses hat Meusburger einen Weg gefunden, um den Nutzen des WBI-Prozesses zu quantifizieren. Dazu definieren Sie unterschiedliche Szenarien, wie beispielsweise die Recherche nach wissensbasierten Dokumenten, und definieren den zeitlichen Aufwand – zum einen für WBI-basierte Prozesse, zum anderen für das Szenario ohne Anwendung der WBI-Methode. Mithilfe der entsprechenden, durchschnittlichen Lohnkosten können dann Aussagen über finanzielle und zeitliche Ersparnisse getroffen werden. Durch das dafür erforderliche, sehr differenzierte Auseinandersetzen mit dem Prozess gewinnt das Vorgehen an Präzision und erreicht eine neue Ebene der Argumentation gegenüber den verschiedenen Stakeholdern.

WBI Quantifizierter Nutzen

MUM | Mustermann Max (123)

02204

TT.MM.YYYY | V2.0 | Beispiele | 1/2

In dieser beispielhaften Annahme gehen wir von einem mittelständischen Unternehmen mit 100 Mitarbeitern aus. 10 davon sind Experten. Der hypothetische Jahresumsatz beträgt 15 Mio. Euro.

Bsp. 1: Zeit für die Recherche nach wissensbasierten Dokumenten

ohne WBI	20 Minuten/Tag	Lohnkosten pro Mitarbeiter pro Stunde	30,00 €
mit WBI	10 Minuten/Tag	Ersparnis pro Mitarbeiter pro Tag	5,00 €
Ersparnis	10 Minuten/Tag	Arbeitstage pro Mitarbeiter pro Jahr	220 Tage
		Ersparnis pro Mitarbeiter pro Jahr	1.100,00 €
		Anzahl Mitarbeiter	100 MA
		Gesamtersparnis pro Jahr	110.000,00 €

Bsp. 2: Zeitliche Inanspruchnahme von Experten

ohne WBI	90 Minuten/Tag	Lohnkosten pro Experte pro Stunde	60,00 €
mit WBI	60 Minuten/Tag	Ersparnis pro Experte pro Tag	30,00 €
Ersparnis	30 Minuten/Tag	Arbeitstage pro Experte pro Jahr	220 Tage
		Ersparnis pro Experte pro Jahr	6.600,00 €
		Anzahl Experten	10 MA
		Gesamtersparnis pro Jahr	66.000,00 €

Bsp. 3: Vermeidung von abteilungsübergreifender Doppelarbeit

ohne WBI	10 Minuten/Tag	Lohnkosten pro Mitarbeiter pro Stunde	30,00 €
mit WBI	5 Minuten/Tag	Ersparnis pro Mitarbeiter pro Tag	15,00 €
Ersparnis	5 Minuten/Tag	Arbeitstage pro Mitarbeiter pro Jahr	220 Tage
		Ersparnis pro Mitarbeiter pro Jahr	3.300,00 €
		Anzahl Mitarbeiter	100 MA
		Gesamtersparnis pro Jahr	330.000,00 €

Bsp. 4: Vermeidung von Wiederholungsarbeit

ohne WBI	15 Minuten/Tag	Lohnkosten pro Mitarbeiter pro Stunde	30,00 €
mit WBI	5 Minuten/Tag	Ersparnis pro Mitarbeiter pro Tag	15,00 €
Ersparnis	10 Minuten/Tag	Arbeitstage pro Mitarbeiter pro Jahr	220 Tage
		Ersparnis pro Mitarbeiter pro Jahr	3.300,00 €
		Anzahl Mitarbeiter	100 MA
		Gesamtersparnis pro Jahr	330.000,00 €